

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่อุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมโรจนะ
 - 1.1 พื้นที่อุตสาหกรรม
 - 1.2 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสวัสดิการแรงงาน
 - 2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน
 - 2.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจ
 - 2.3 สวัสดิการแรงงาน
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ทฤษฎีความคาดหวัง
 - 4.2 ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์
 - 4.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 4.4 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริซเบิร์ก
 - 4.5 ทฤษฎีความต้องการอี อี จี (ERG Theory)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่อุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่อุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมโรจนะจากเอกสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 พื้นที่อุตสาหกรรม

การพัฒนาพื้นที่สำหรับกิจการอุตสาหกรรมโดยเฉพาะในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ เช่น นิคมอุตสาหกรรม เขตอุตสาหกรรม เขตประกอบการอุตสาหกรรม ชุมชนอุตสาหกรรม และสวนอุตสาหกรรม ในแต่ละรูปแบบต่างมีเป้าหมายดำเนินการเหมือนกัน คือ จัดสรรพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมให้เข้าไปอยู่ร่วมกันเป็นระบบ และมีระเบียบ อันประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และสาธารณูปการครบครัน แต่ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การจัดตั้งพื้นที่ในแต่ละรูปแบบจะแตกต่างกัน รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่เจ้าของโครงการและโรงงานที่อยู่ในแต่ละพื้นที่จะได้รับก็แตกต่างกันด้วย โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในเบื้องต้นของแต่ละรูปแบบให้ทราบ (กระทรวงอุตสาหกรรม. ม.ป.ป. : 3) ดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรม เป็นการพัฒนาพื้นที่โดยอาศัยพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ในลักษณะที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ดำเนินการลงทุนเองหรือร่วมทุนกับภาคเอกชน และตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 กำหนดไว้ว่า ห้ามมิให้บุคคลใช้ชื่อมีอักษรไทยประกอบหรืออักษรต่างประเทศ ซึ่งแปลหรืออ่านว่า “นิคมอุตสาหกรรม” “เขตอุตสาหกรรมทั่วไป” หรือ “เขตอุตสาหกรรมส่งออก” ในดวงตรา ป้ายชื่อ จดหมาย ใบแจ้งความ หรือเอกสารอย่างอื่นเกี่ยวกับธุรกิจโดยมิได้เป็นนิคมอุตสาหกรรมตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนั้น พื้นที่สำหรับอุตสาหกรรมในรูปแบบอื่นจึงไม่มีสิทธิใช้คำเหล่านี้ไปตั้งเป็นชื่อพื้นที่ได้ และการเรียกพื้นที่สำหรับอุตสาหกรรมในรูปแบบอื่นว่านิคมอุตสาหกรรมจึงเป็นการเรียกชื่อที่ไม่ถูกต้อง โรงงานที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม จะได้รับสิทธิพิเศษตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 ซึ่งได้รับยกเว้นในเรื่องไม่ต้องแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบ ตามมาตรา 11 หรือได้รับอนุญาตตามมาตรา 12 แล้วแต่กรณี (ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535) และได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 12 พ.ศ.2540) รวมทั้งได้สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522

2. เขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นการพัฒนาพื้นที่ของภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 โรงงานในพื้นที่อุตสาหกรรมประเภทนี้ไม่ได้สิทธิพิเศษตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 แต่จะได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านภาษีอากร ตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนกำหนด

3. เขตประกอบการอุตสาหกรรม ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 เป็นการพัฒนาพื้นที่ของภาคเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนประกาศเป็นเขตประกอบการ

อุตสาหกรรมตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 โรงงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ อุตสาหกรรมประเภทนี้จะได้สิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 โดยได้รับการ ยกเว้นไม่ต้องแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบตามมาตรา 11 หรือได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 12 แล้วแต่กรณี แต่การประกอบกิจการ โรงงานดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน กฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 8 ประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามกฎกระทรวงดังกล่าว ประกาศ ของรัฐมนตรีที่ออกตามมาตรา 32(1) และบทบัญญัติอื่นที่เกี่ยวกับการควบคุมการประกอบกิจการ โรงงานตามพระราชบัญญัตินี้โดยให้ถือเสมือนเป็นผู้แจ้งหรือผู้รับใบอนุญาตแล้วแต่กรณีรวมถึง จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม กฎหมายว่าด้วยการผังเมือง เป็นต้น

4. ชุมชนอุตสาหกรรม เป็นการพัฒนาพื้นที่ของภาคเอกชน และขอรับการสนับสนุนจาก กรมโรงงานอุตสาหกรรม ประกาศเป็นเขตชุมชนอุตสาหกรรมตามหลักเกณฑ์และนโยบาย กระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับลงวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2539 โรงงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จะได้รับสิทธิ ประโยชน์ในการได้รับการพิจารณาออกใบอนุญาตให้โดยเร็วเท่านั้น

5. สวนอุตสาหกรรม เป็นการพัฒนาพื้นที่ของภาคเอกชน และดำเนินการเองโดยไม่ได้ ขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐแต่อย่างใด โรงงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมต้องขอ อนุญาตตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 เหมือนตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วไป

ในการจำแนกว่าโครงการพื้นที่สำหรับกิจการอุตสาหกรรมจัดอยู่ในรูปแบบใด สังกัด จากชื่อโครงการไม่ได้ ยกเว้นรูปแบบนิคมอุตสาหกรรม เนื่องจากมีกฎหมายให้มีสิทธิใช้ชื่อนี้ พื้นที่อุตสาหกรรมในรูปแบบอื่น จะตั้งชื่อนิคมอุตสาหกรรมไม่ได้ ชื่อโครงการพื้นที่อาจสื่อไม่ ตรงกับสถานะที่เป็นจริง เช่น สวนอุตสาหกรรมโรจนะระยอง มีสถานะเป็นเขตประกอบการ อุตสาหกรรมตามมาตรา 30 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตอนจัดตั้งพื้นที่ครั้งแรกมีลักษณะเป็นสวน อุตสาหกรรมต่อมาขอรับการสนับสนุนจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นชุมชนอุตสาหกรรม และ ต่อมามีการพัฒนาเพิ่มเติมขอรับการสนับสนุนจากกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นเขตประกอบการ อุตสาหกรรม ตามมาตรา 30 นอกจากนี้ หากภาคเอกชนไปขอรับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุนจะได้สิทธิเป็นเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมด้วย ดังนั้น ในพื้นที่เดียวกัน อาจเป็นทั้งเขตประกอบการอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมทับซ้อนกันได้ ตัวอย่างเช่น เขตประกอบการอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น

1.2 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการพัฒนาพื้นที่ของภาคเอกชน และดำเนินการเองโดยไม่ได้ขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐ ดำเนินการโดยบริษัทสวน

อุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2531 โดยผู้ถือหุ้นไทยคือ ครอบครัววิจิตรบุตร เพื่อประกอบธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทโครงการเขต/สวนอุตสาหกรรม มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10 ล้านบาทนับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัท บริษัทได้ดำเนินธุรกิจพัฒนาโครงการเขต/สวนอุตสาหกรรมเพื่อขาย พร้อมระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน การดำเนินงานมี 2 โครงการ โครงการที่ จ.พระนครศรีอยุธยา อยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขตที่ 2 บนเนื้อที่ 11,834 ไร่ แบ่งเป็น พื้นที่พัฒนาและกำลังพัฒนาแล้ว 9,754 ไร่ (แบ่งการพัฒนาเป็น 8 ระยะ) เนื้อที่รอการพัฒนา 2,080 ไร่ และโครงการที่ จ.ระยอง อยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขตที่ 3 บนเนื้อที่ประมาณ 2,373 ไร่ ซึ่งพัฒนาแล้วเสร็จพร้อมขาย (บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2554 : 8)

เขตประกอบการสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตั้งอยู่ในพื้นที่ 5 อบต. ได้แก่ อบต.คานหาม อบต.บ้านช้าง อบต.สามบัณฑิต อบต.ชนู และ อบต.อุทัย อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 70 กิโลเมตร ขนาดพื้นที่ 11,120.5 ไร่ การจัดสรรพื้นที่แบ่งตามการใช้ประโยชน์ได้ดังนี้ (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2555 : ออนไลน์)

1. พื้นที่อุตสาหกรรม 18,081.37 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 72.67 ของพื้นที่ทั้งหมด
2. พื้นที่พาณิชยกรรม/ที่พักอาศัย/สำนักงาน 158.84 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 1.43 ของพื้นที่ทั้งหมด

3. พื้นที่สาธารณูปโภค 1,370.69 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 12.33 ของพื้นที่ทั้งหมด

4. พื้นที่สีเขียวและแนวกันชน 1,509.60 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 13.57 ของพื้นที่ทั้งหมด

โรงงานที่จะเข้ามาตั้งต้องเป็นโรงงานที่มีปริมาณสารพิษที่ปล่อยออกมาจากโรงงานไม่เกินกว่าค่ากำหนดของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กรอ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งควรเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) โดยมีกลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2555 : ออนไลน์)

1. อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์-ไฟฟ้า
2. อุตสาหกรรมบรรจุผลิตภัณฑ์
3. อุตสาหกรรมผลิตและประกอบอุปกรณ์ยานยนต์
4. อุตสาหกรรมผลิตฟิล์มและอุปกรณ์การถ่ายรูปและการพิมพ์
5. อุตสาหกรรมผลิตอาหารสำเร็จรูป
6. อุตสาหกรรมฉีดพลาสติกโครงสร้างอุปกรณ์ไฟฟ้า
7. อุตสาหกรรมขึ้นรูปโฟม
8. อุตสาหกรรมบริการสาธารณูปโภค

กลุ่มอุตสาหกรรมที่ไม่อนุญาตให้เข้ามาดำเนินการในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้แก่ (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2555 : ออนไลน์)

1. โรงงานเกี่ยวกับกระดูกสัตว์
2. โรงงานผลิตเยื่อกระดาษจากไม้ เศษผ้าหรือเส้นใย
3. โรงงานอุตสาหกรรมคลอ - แอลคาไลน์ (Chlor-alkaline industry) ที่ใช้โซเดียมคลอไรด์ (NaCl) เป็นวัตถุดิบในการผลิต โซเดียมคาร์บอเนต (Na_2CO_3) โซเดียมไฮดรอกไซด์ (NaOH) กรดไฮโดรคลอริก (HCl) คลอรีน (Cl_2) โซเดียมไฮโปคลอไรต์ (NaOCl) และปูนคลอรีน (Bleaching powder)
4. โรงงานผลิตสารออกฤทธิ์หรือสารที่ใช้ป้องกันหรือกำจัดศัตรูพืชหรือสัตว์ โดยกระบวนการทางเคมี
5. โรงงานผลิต ดัดแปลง ซ่อมแซมวัตถุระเบิด
6. โรงกลั่นปิโตรเลียมหรือโรงแยกก๊าซธรรมชาติ
7. โรงงานผลิตกระแสไฟฟ้าโดยใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง
8. โรงงานผลิตซีเมนต์
9. โรงงานผลิตโลหะในขั้นต้น
10. โรงงานผลิตถ่านไฟฉายและแบตเตอรี่
11. โรงงานผลิตหลอดฟลูออเรสเซนต์
12. โรงงานรับซื้อหม้อแบตเตอรี่เก่า
13. โรงงานผลิตโซดาแอส
14. โรงงานเกี่ยวกับหนังสัตว์และฟอก/ย้อมสีขนสัตว์
15. โรงงานฟอก และย้อมสีผ้าหรือสิ่งทอ

ผู้ประกอบการในเขตประกอบการสวนอุตสาหกรรมโรจนะ มีจำนวนทั้งสิ้น 234 โรงงาน โดยเปิดดำเนินการแล้ว 199 โรงงาน ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการโรงงาน 190 โรงงาน และผู้ประกอบการอื่น ๆ (คลังสินค้า/โกดัง) 9 แห่ง ยังไม่เปิดดำเนินการ 35 โรงงาน ผู้ประกอบกิจการโรงงานส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้าและชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 43 ของผู้ประกอบการโรงงาน รองลงมาเป็นประเภทรถยนต์ รถจักรยานยนต์ พลาสติกและยาง ร้อยละ 18 ของผู้ประกอบการโรงงาน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2555 : ออนไลน์)

การจัดการของเสียอุตสาหกรรม

เขตประกอบการสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีของเสียอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ทั้งหมด 168,792.29 ตันต่อปี (จากผู้ประกอบการ 168 โรงงาน)

แบ่งเป็นของเสียที่ไม่อันตราย 104,686.21 ตันต่อปี โดยของเสียไม่อันตรายส่วนใหญ่ คือ โลหะ 68,465.94 ตันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 65.40 ของปริมาณของเสียไม่อันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งเป็นของเสียที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ หรือรีไซเคิลได้ และของเสียอันตราย 64,106.07 ตันต่อปี โดยของเสียอันตรายส่วนใหญ่ คือ สารเคมีและสารเร่งปฏิกิริยา 32,868.04 ตันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 51.27 ของปริมาณของเสียอันตรายที่เกิดขึ้นทั้งหมด (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2555 : ออนไลน์)

สวนอุตสาหกรรมโรจนะมีทำเลที่ตั้งของโครงการ เป็นทำเลที่มีศักยภาพในการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงเนื่องจากตั้งอยู่บนถนนที่เอื้ออำนวยต่อการคมนาคมขนส่งไปยังภูมิภาคต่าง ๆ โดยโครงการที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่บนถนนโรจนะ (ทางหลวงหมายเลข 309) เชื่อมต่อกับถนนสายเอเชีย (ทางหลวงหมายเลข 32 และถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข 1) ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 - 60 นาทีจากกรุงเทพฯ และโครงการที่จังหวัดระยอง ตั้งอยู่บนบ้านค่าย-บ้านบึง (ทางหลวงหมายเลข 3138) ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมงจากกรุงเทพฯ โดยใช้เส้นทางถนนมอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี นอกจากนี้ในบริเวณรอบ ๆ ตัวเมือง และภายในตัวเมืองมีความเจริญ มีโรงพยาบาล สถานศึกษา ธนาคาร สถานที่ราชการที่จะอำนวยความสะดวกได้ครบถ้วน คุณภาพในการพัฒนาโครงการ ระบบสาธารณูปโภคของบริษัทฯและบริษัทย่อย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเกี่ยวกับการผลิตไฟฟ้า และไอน้ำ การผลิตน้ำเพื่ออุตสาหกรรม การบริการบำบัดน้ำเสียอย่างมีคุณภาพมาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการ ที่พักอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดี โดยโครงการทั้งหมดมีการคำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคม ของคนที่อยู่อาศัยทั้งใน และนอกโครงการ บริการสาธารณะภายในโครงการ ได้จัดให้มีการให้บริการในด้านสถานพยาบาล ธนาคาร พาณิชยกรรม ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าอื่น ๆ พร้อมลานจอดรถและมีการจัดการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ (บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2554 : 17)

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสวัสดิการพนักงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลกฎหมาย แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสวัสดิการพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานไว้ดังนี้

2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติเงินทดแทน พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีเนื้อหาโดยสรุปดังนี้ (นนท์ชนพร พันชนะ. 2552 : 25)

2.1.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2541 : 12) กฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานทั่วไป การใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็กค่าตอบแทนการทำงานสวัสดิการความปลอดภัยในการทำงานค่าชดเชยการเลิกจ้าง และกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง รวมทั้งการดำเนินการ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองลูกจ้างทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และ ให้ลูกจ้างมีสุขอนามัยที่ดีอันจะเกิดประโยชน์สูงสุด แก่นายจ้างลูกจ้างและการพัฒนาประเทศ

2.1.2 พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 (สำนักงานประกันสังคม. 2537 : 20) กล่าวถึงการกำหนดให้มีการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้างปีละหนึ่งครั้ง ในอัตราร้อยละ 0.2-1.0 ของค่าจ้างตามลักษณะความเสียหายของประเภทกิจการนั้นๆเงินสมทบที่จัดเก็บได้นี้ให้นำไปจ่ายเป็นเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วยสูญเสียอวัยวะ สูญเสียสมรรถภาพของร่างกายตาย หรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงานให้กับนายจ้าง โดยลูกจ้างจะได้รับเงินทดแทน เป็นค่ารักษาพยาบาลค่าทดแทนการขาดรายได้ ค่าทำศพ หรือค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน ขึ้นอยู่กับระดับของการประสบอันตรายนั้น ๆ

2.1.3 พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2543 : 23) กฎหมายแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับมาตรฐานสิทธิประโยชน์และความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ เป็นกฎหมายที่กำหนดสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยื่นข้อเรียกร้องเพื่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างการระงับข้อพิพาทแรงงานการจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจเพื่อแสวงหาและคุ้มครองประโยชน์เกี่ยวกับการจ้างให้รัฐวิสาหกิจกำหนดให้มีคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ซึ่งเป็นคณะกรรมการ ไตรภาคีที่จะกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจกำหนดให้มีคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ในรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งซึ่งเป็นคณะกรรมการทวิภาคีเพื่อการศึกษาหรือ ให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ หาทางปรองดองให้การทำงานของฝ่ายบริหาร และ ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจเกิดสันติสุข

2.1.4 พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (สำนักงานประกันสังคม. 2533 : 25) เป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตายที่มิใช่เป็นผลสืบเนื่องจากการทำงานรวมทั้งกรณีคลอดบุตรกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน โดยอัตราเงินสมทบ กรณีประสบอันตรายเจ็บป่วยทูพพลภาพ ตาย และคลอดบุตรให้จัดเก็บในอัตรารวม 3 ฝ่ายไม่เกินร้อยละ 4.5 ของค่าจ้าง สำหรับกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ ให้จัดเก็บในอัตรารวม

3 ฝ่ายไม่เกินร้อยละ 9 ของค่าจ้าง และกรณีว่างงาน ให้จัดเก็บในอัตรารวม 3 ฝ่ายไม่เกินร้อยละ 15 ของค่าจ้างทั้งนี้ลูกจ้างที่เข้าข่ายจะได้รับบริการทางการแพทย์ และเงินทดแทนการขาดรายได้ รวมถึงค่าคลอดบุตรค่าทำศพเงินสงเคราะห์ทายาทในกรณีตายค่าสงเคราะห์บุตร และเงินบำเหน็จ บำนาญกรณีชราภาพ สำหรับกรณีว่างงานจะดำเนินการเมื่อใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาขึ้นใช้ บังคับ

2.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแผนฉบับที่ 10

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแผนฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ได้ปรับเปลี่ยน กระบวนทรรศน์การพัฒนาใหม่ โดยหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ทั้งในฐานะผู้มีบทบาท สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา และผู้ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบ โดยตรงจากการ พัฒนา จึงมุ่งเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และมี กระบวนการพัฒนาที่บูรณาการทุกด้านให้เชื่อมโยงกัน ส่วนการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเครื่องมือใน การพัฒนาคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนัก นายกรัฐมนตรี. 2555 : 40)

การพัฒนาเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของ การพัฒนาทุกเรื่อง โดยแผนการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะช่วยให้คนมี ความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นไม่ใช่เป้าหมายสุดท้ายในการพัฒนาอีกต่อไปและปรับเปลี่ยน วิธีการวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมมีส่วนช่วยแก้ปัญหา เสริมสร้างศักยภาพของคนทุกคนให้มีความรู้ มีสติปัญญา มีความสามารถในการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 การ พัฒนาศักยภาพของคนส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมทักษะฝีมือแรงงานให้มีการปรับปรุงกระบวนการ เรียนรู้ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยจะต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีการ ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจังและต่อเนื่องมีกระบวนการที่ หลากหลายทั้งในส่วนของการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาในระหว่างการทำงาน โดยทุก องค์การจะต้องถือว่าการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนในรูปแบบหนึ่งที่ต้องคัดสรรทุก แห่งควรดำเนินการ เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่จะให้ผลตอบแทนอย่าง คุ่มค่าถึงแม้ว่าอาจต้องใช้เวลาในการลงทุนสูง จึงจำเป็นต้องอาศัยความมุ่งมั่นอย่างจริงจังของ ผู้บริหารในการดำเนินงานและต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างยาวนานก็ตาม อนึ่ง ความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (สิริกาญจน์ ไชคสิทธิเกียรติ. 2553 : 10)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแผนฉบับที่ 11

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ได้ตระหนักถึงสถานการณ์และความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศ โดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจพลังงาน และภูมิอากาศ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและลบดังนั้น ทิศทางการบริหารจัดการประเทศภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นการใช้จุดแข็งและศักยภาพที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศเพื่อสร้างความเข้มแข็งและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศที่เน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของฐานการผลิตภาคเกษตร และการประกอบกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขณะเดียวกัน จำเป็นต้องปรับตัวในการเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค ซึ่งประเทศไทยมีพันธกรณีภายใต้กรอบความร่วมมือต่างๆ เพื่อสามารถใช้โอกาสที่เกิดขึ้นและเพิ่มภูมิคุ้มกันของทุนที่มีอยู่ในสังคมไทยได้อย่างเหมาะสม พร้อมก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ขณะเดียวกัน จำเป็นต้องสร้างความพร้อมสำหรับเชื่อมโยงด้านกายภาพทั้งโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน โดยนำทุนของประเทศที่มีศักยภาพมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน พร้อมทั้งเสริมสร้างให้แข็งแกร่งเพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศที่สำคัญได้แก่ การเสริมสร้างทุนสังคม (ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนทางวัฒนธรรม) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพ มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว และชุมชน สามารถจัดการความเสี่ยง และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม สำหรับการเสริมสร้างทุนเศรษฐกิจ (คือ ทุนกายภาพ ทุนทางการเงิน) มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้เข้มแข็ง โดยใช้ภูมิปัญญา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างการค้าและการลงทุนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ การผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีการเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ บนพื้นฐานการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ในส่วนการเสริมสร้างทุนทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงด้านอาหาร การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เป็นฐานการผลิตภาคเกษตร มุ่งสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ และภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมทั้งการสร้างภูมิคุ้มกันด้านการค้าจากเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการเพิ่มบทบาทไทยในเวทีประชาคมโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555 : 7)

สรุปว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแผนฉบับที่ 10 และ 11 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพ มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว และชุมชน สามารถจัดการความเสี่ยง และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม สำหรับการเสริมสร้างทุนเศรษฐกิจ (ทุนกายภาพ ทุนทางการเงิน) มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้เข้มแข็ง โดยใช้ภูมิปัญญา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์

2.3 สวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุก ทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย การดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ประการ ดังนี้ (กองสวัสดิการแรงงาน. 2555 : ออนไลน์)

1. กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ
2. ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่

ได้รับมอบหมาย

การกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ

ภายใต้ภารกิจกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการนี้ สวัสดิการแรงงานได้ถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด และสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับ ลูกจ้างในสถานประกอบการซึ่งกฎหมายที่ใช้อยู่บังคับเพื่อให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้อง

มีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับ สุขภาพอนามัย สำหรับลูกจ้าง โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของ สวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้

1.1 ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตาม สุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

1.2 นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือ เจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล โดยสถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่ สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาล และสถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการ ปฐมพยาบาลตามแล้ว ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

1. ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้อง รักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจ รักษาพยาบาลเป็นครั้งคราว

2. ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีสถานพยาบาลพร้อม เตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลไว้ประจำ อย่างน้อยสองคน แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลา ทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง และยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่ง สถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การ รักษาพยาบาลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

อย่างไรก็ตาม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการ จัด สวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ประการ ดังนี้

1. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มี

1.1 น้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งทีสำหรับลูกจ้างไม่เกิน 40 คน และเพิ่มขึ้น ในอัตราส่วน 1 ทีสำหรับลูกจ้างทุก ๆ 40 คน เศษของ 40 คนถ้าเกินยี่สิบคนให้ถือเป็น 40 คน

1.2 ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวนที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการ ควบคุม อาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูก สุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำ และห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชาย และ

ลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำ และห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

2. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล ดังต่อไปนี้

2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ อย่างน้อยตามรายการดังต่อไปนี้

1. กรรไกร
2. แก้วยान้ำ และแก้วยาเม็ด
3. เข็มกลัด
4. ถ้วยน้ำ
5. ที่ป้ายยา
6. ปรอทวัดไข้
7. ปากคีบปลายทู่
8. ผ้าพันยึด
9. ผ้าสามเหลี่ยม
10. สายยางรัดห้ามเลือด
11. สำลี ผ้าก๊อซ ผ้าพันแผล และผ้ายางพลาสติกเรย์ปิดแผล
12. หลอดหยดยา
13. จี๊ซึ่กั่ปวดบวม
14. ทิงเจอร์ไอโอดีน หรือโพวิโดน - ไอโอดีน
15. น้ำยาโพวิโดน-ไอโอดีน ชนิดฟอกแผล
16. ผงน้ำตาลเกลือแร่
17. ยาแก้ผดผื่นที่ไม่ได้มาจากการติดเชื้อ
18. ยาแก้แพ้
19. ยาทาแก้ผดผื่นคัน
20. ยาธาตุน้ำแดง
21. ยาบรรเทาปวดลดไข้
22. ยารักษาแผลน้ำร้อนลวก
23. ยาลดกรดในกระเพาะอาหาร
24. เหล้าแอมโมเนียหอม

25. แอลกอฮอล์เช็ดแผล
26. ไข้ฟ้าปายตา
27. ถ้วยล้างตา
28. น้ำกรดบอริคล้างตา
29. ยาหยอดตา

2.2 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีสิ่งต่อไปนี้

1. เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตามข้อ 2.1
2. ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ในข้อ 2.1 ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล เบื้องต้น
3. พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน
4. แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้อง ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน

2.3 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีสิ่งต่อไปนี้

1. เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตามข้อ 2.2
2. ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ใน ข้อ 2.2 ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล เบื้องต้น
3. พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยสองคนตลอดเวลาทำงาน
4. แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้อง ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในเวลาทำงาน
5. ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้ โดยพลัน
3. นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้าง ส่งเข้ารับการักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็วแทนการจัดให้มีแพทย์ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดี มอบหมาย

การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดยังเป็นการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบการเพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่าง ๆ ที่กฎหมายไม่ได้ กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ สวัสดิการ นอกเหนือกฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถาน ประกอบการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน และการจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ได้แก่ การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า การให้เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ การจัดชุดทำงาน การจัดหอพัก การจัดให้มีรถรับ - ส่ง และเงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ

3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง ได้แก่ การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง และการประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง

5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ได้แก่ เงินบำเหน็จ เงินรางวัลทำงานนาน ให้ลูกจ้างถือหุ้นของบริษัท กองทุนฌาปนกิจ และเงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย ได้แก่ การจัดทัศนศึกษา การแข่งขันกีฬา การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน และการให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

สวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการ หรือนายจ้าง จะต้องจัดให้กับพนักงาน หรือลูกจ้างของตน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่องานที่ทำ อันจะนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในศตวรรษที่ 19 ที่ผ่านมากว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ยังไม่เคยมีการใช้มาก่อน เพียงแต่ในแต่ละองค์กรต่างก็พยายามจะยกระดับสภาพแวดล้อมของบุคลากรของตนเองให้ดีขึ้น เช่น มีการแบ่งปันผลกำไรให้แก่บุคลากรในองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นการเริ่มต้นของความพยายามใน

การพัฒนาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน นับเป็นเวลานานแล้วที่สังคมให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ พฤติกรรมของพนักงาน และผลผลิตของบริษัท จากการศึกษาของนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด (Harvard) ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่โรงงานฮอว์ธอร์น (Hawthorne plant) ของบริษัทเวสเทิร์นอิเล็กทริก (Western electric) ในมลรัฐชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกาในระหว่าง ค.ศ. 1920 - 1930 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง แสงสว่างในโรงงานที่มีต่อศักยภาพต่อการทำงานของพนักงานในโรงงานดังกล่าวเป็นหลัก แต่กลับได้ผลที่มีได้คาดไว้ว่า ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีที่พนักงานมีต่อบริษัท เมื่อพนักงานรับรู้ว่าเป็นบริษัทให้ความสำคัญและให้เกียรติพวกเขา เมโย (Mayo) และเพื่อนร่วมงานสรุปว่า องค์การ คือ ระบบสังคมระบบหนึ่งและพนักงาน คือ ส่วนประกอบที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ เดวิส และเชิร์นส์ (Davis & Churns. 1975 : 8) ผลงานเรื่องนี้ทำให้เกิดคำศัพท์ทางการวิจัยขึ้นคำหนึ่งคือคำว่า ฮาเวิร์นเอฟเฟกต์ (Hawthorne effect) ซึ่งหมายถึง แนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่า ตนเองมีส่วนร่วมที่สำคัญ ในงานวิจัยมิใช่เกิดขึ้นจากประเด็นที่เป็นจุดมุ่งหมายดั้งเดิมของการวิจัย (Corsini. 2002 : 436) และ เมโย ก็ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการวิจัยทางด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานด้วย

ในปี ค.ศ. 1911 เทย์เลอร์ (Taylor) ซึ่งเป็นวิศวกรและนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมชาวอเมริกันได้เขียนหนังสือชื่อ “หลักการของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” (Principles of scientific management) ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ (พรธรรมราช ทรัพย์ะประภา. 2552 : 14)

1. การออกแบบวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
2. การคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพดีที่สุดในและฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานตามวิธีการใหม่ที่ออกแบบมานั้น
3. การพัฒนาความรู้สึกร่วมกันต่อองค์การระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
4. การแบ่งความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานต่อวิธีการทำงานและพฤติกรรมในการทำงาน

จากผลงานของ เทย์เลอร์ ทำให้ได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการจัดการทางวิทยาศาสตร์” (The father of scientific management) อาจกล่าวได้ว่า ผลการศึกษาของ เมโย และ เทย์เลอร์ ดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวทางด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงานของพนักงานขึ้น

แนวคิดนี้เป็นที่ยอมรับกันในวงจำกัด ต่อมาในช่วงปลายทศวรรษที่ 1950 ได้มีการนำแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้กับสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเทศอุตสาหกรรม เหตุการณ์ภาวะหลังสงครามโลกครั้งที่สองได้กระตุ้นให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมาก ในภาคการบริการ ในช่วงปลายทศวรรษ 1960 ซึ่งมีอยู่ประมาณร้อยละ 60 ของปริมาณงานทั้งหมดในสหรัฐอเมริกา แม้ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในตลาดแรงงานเช่นนี้ แต่องค์การส่วนใหญ่ยังคงยืนยันที่จะใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์ของ เทย์เลอร์ ในการดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งส่งผลให้มีการใช้คนงานในการทำงานน้อยลง ต่างจากในประเทศสวีเดนที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมาก รัฐบาลต้องกรายกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น สภาพภาพแรงงาน นายจ้างและพรรคการเมืองต่าง ๆ ของสวีเดน ต่างก็ให้การสนับสนุนกับแนวทางนี้ เดวิส และเชมินส์ (Davis & Cherns. 1975 : 8 - 9)

ในทวีปแอตแลนติก พวกเขาได้รับความกดดันให้หันมาใช้แนวปฏิบัติตามทิศทางใหม่ที่เพิ่งเริ่มขึ้นในทวีปยุโรป แต่ไม่เป็นผลสำเร็จ จนกระทั่งช่วงปลายทศวรรษ 1960 ไอริว บลูสโตน (Irving bluestone) ผู้ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทเจนเนอรัลมอเตอร์ (General motors) เป็นคนแรกที่ได้เริ่มใช้คำว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life--QWL) ซึ่งนับว่าเป็นแผนงานแรกที่จัดทำขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ยอมให้คนงานมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานของพวกเขา เป้าหมายที่สำคัญของแผนงานนี้ก็คือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงาน และนำผลที่ได้มาจัดทำแผนงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของคนงาน สิ่งที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนจุดเริ่มต้นสำหรับนักวิจัย นายจ้าง สภาพภาพแรงงาน และพนักงาน ผู้ซึ่งต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อสร้างเป้าหมายและหาหนทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

ต่อมาในช่วงต้นทศวรรษที่ 1970 เป็นช่วงที่มีการวิจัยและความพยายามให้คำนิยามเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกันอย่างแพร่หลาย ได้มีการประชุมนานาชาติในเรื่องดังกล่าวขึ้นระหว่างวันที่ 24 - 29 กันยายน ค.ศ. 1972 ที่นิวยอร์ก (New York) ข้อสรุปข้อหนึ่งที่ได้จากการประชุมครั้งนี้คือการตระหนักถึงความจำเป็นที่นักวิจัยและองค์กรต่าง ๆ จะต้องร่วมมือกันจัดทำคลังข้อมูลสำหรับใช้ในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ถูกต้องตามหลักการขึ้น ดังนั้นในเดือนสิงหาคม ค.ศ. 1973 จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการนานาชาติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้น เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานวิจัย และแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องสุขภาพจิตของคนงานที่เกิดจากการทำงาน เดวิส และเชมินส์ (Davis & Cherns. 1975 : 10)

แม้ว่าจะมีการประชุมสุดยอดเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานแล้วก็ตามแต่พบว่าในอดีตที่ผ่านมา ยังไม่มีการกำหนดคำนิยามที่ชัดเจนของคำนี้และเป็นที่ยอมรับกันได้ ในวงกว้างแต่อย่างใด

เป็นเพราะเรื่องนี้อยู่ในความสนใจของกลุ่มคนหลายกลุ่มภายในองค์กรและต่างก็มีความคิดไม่ตรงกัน เช่น บางกลุ่มให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ในขณะที่อีกกลุ่มให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้คนงานเพื่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ทำให้เกิดความลำบากในการกำหนด คำนียามที่เหมือนกัน หรือใช้คำนิยามในความหมายเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ยังไม่มีคำนิยามที่เป็นเอกลักษณ์สำหรับทุกคนนั้น มีผู้เสนอคำนิยามที่คนส่วนใหญ่สามารถยอมรับได้ ได้แก่ การที่ต้องมีความเชื่อว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ในทางจิตวิทยา คำว่า “ความพึงพอใจในงาน” (job satisfaction) และคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ทั้งสองคำนี้ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เป็นความชอบหรือความไม่ชอบของคนงานที่มีต่อตัวงานโดยตรง ต่อรางวัลที่จะได้จากการทำงาน (รายได้ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ฯลฯ) และต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน บางครั้งความไม่พึงพอใจในการทำงานก็ยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและผลักดันให้เกิดความก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งไปกว่านั้นในทัศนะขององค์กรเองนั้น ถ้าบุคลากรทุกคนได้รับความพอใจครบถ้วนแล้ว ศักยภาพในการทำงานของพวกเขาจะลดลงมากกว่าเพิ่มขึ้น ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น เป็นการเพิ่มพูนความพึงพอใจในงานรวมทั้งขวัญกำลังใจ (Morale) ของทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทางกายภาพและทางจิตใจโดยเน้นที่ความร่วมมือของบุคลากร การออกแบบงาน การปรับปรุงการสื่อความหมาย ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานรวมถึงการประเมินระดับความเครียด หรือความกดดันที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่นักวิจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมักจะให้ความสนใจ ลอร์เลอร์ (Lawler. 1975 : 126)

ลิวเลอร์ (Lawler. 1975 : 126) ยังกล่าวอีกว่า การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องครอบคลุมลักษณะ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. จะต้องเป็นวิธีการที่มีเหตุผลใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือ สามารถประเมินในทุกแง่มุมที่มีความสำคัญได้
2. ต้องมีความถูกต้อง และเป็นการวัดภาพรวมขององค์กรทั้งหมด
3. ต้องมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมสามารถตรวจสอบได้
4. เป็นวิธีที่ใช้ได้ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกันของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่เห็นด้วยกับทัศนะดังกล่าว คือ ซีซอร์ (Seashore. 1975 : 107 - 108) โดยคัดค้านว่า รูปแบบในการนิยามที่ใช้กันอยู่จนถึงปัจจุบันนั้นอยู่ที่การใช้ความรู้สึกพึงพอใจ

หรือไม่พึงพอใจเป็นตัวกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซีซอร์ ยืนยันว่า ในการประเมินความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายได้ด้วยเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม และเขายังเน้นในเรื่องของทักษะในการประเมินแนวคิดเรื่องความพึงพอใจ และผลลัพธ์ที่ตามมาคือ การไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ผลกระทบจากความไม่พึงพอใจของบุคลากร ทำให้เกิดพฤติกรรมบางประการ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น ซีซอร์ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแยกออกจากเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้ทั้งในแง่การวิจัยและในแง่ทฤษฎี ความพึงพอใจในงาน เป็นสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงานและไม่ใช่ผลลัพธ์ ข้อสังเกตเหล่านี้ทำให้เขาเสนอรูปแบบใหม่ในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานว่าคือ “การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งเป็นการพิจารณามุมมอง 3 มุมมองที่แตกต่างกันในโลกของการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง บุคลากรและชุมชนจากมุมมองของนายจ้าง คุณภาพชีวิตการทำงานสะท้อนให้เห็นจากคำว่า ศักยภาพของผลผลิต ค่าใช้จ่ายในการผลิต และคุณภาพของผลผลิต ในมุมมองด้านบุคลากรนั้น พิจารณาที่รายได้ ความปลอดภัย ความพึงพอใจอย่างแท้จริงที่เกิดจากงานก่อนสิ่งอื่น ส่วนมุมมองด้านชุมชน พิจารณาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นผลลัพธ์ประการหนึ่งที่เกิดจาก “การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” เช่น จากคำถามว่าบุคลากรแต่ละคนควรจะใช้ความชำนาญและความ สามารถมากน้อยแค่ไหน คำตอบก็คือ ตามความคิดของเขาแล้วการใช้ความสามารถอย่างไม่เต็มที่ แสดงถึงความสูญเสียของสังคม บุคลากรที่ป่วยหนึ่งคนย่อมแสดงถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นของนายจ้าง และเป็นการสร้างภาระให้แก่สังคมโดยรวมหรือต่อระบบการดูแลสุขภาพ

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

คอร์สินิ (Corsini, 2002 : 796) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การเพิ่มพูนขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้วยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การออกแบบงาน การปรับปรุงการสื่อความหมาย ความมั่นคงในการทำงาน การลดความเครียดและการส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน

แฮคแมน และซัทเทิน (Hackman & Suttle, 1997 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นการทำให้ทุก ๆ คนในองค์กรมีความพึงพอใจ มีความผาสุกและส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจหรือปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งได้แก่ เงินเดือน โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความรู้ ความสำเร็จในอาชีพทำงาน

นาดเลอร์ และลาเวอร์ (Nadler & Lawer. 1983 : 20 - 23) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวคิดที่มีต่อบุคลากร การทำงานและองค์การ โดยเฉพาะในเรื่องผลกระทบของงานที่มีต่อบุคลากรและประสิทธิผลขององค์การ

โอซากบีมิ (Oshagbemi. 1999 : 388) และ เดซี และไรอัน (Deci & Ryan. 1999 : 294) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberge & Baron. 2000 : 604) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ กล่าวคือ การที่องค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรน่าจะเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์การ

เซอร์จี อีฟาร์ดี ซีเจล และลี (Sirgy, Efraty, Siegel, and Lee. 2001 : 242) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของการใช้ทรัพยากรในการทำงานให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่และเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

คัมมิงส์ และวอร์เลย์ (Cummings & Worley. 2005 : 302 - 303) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมาย 2 ประการ คือ ประการแรก ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานและการได้มีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประการที่สอง ได้แก่ วิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น เป็นต้น

โรส, บีค, ยูลี และไอดริส (Rose, Beh, Uli and Idris. 2006 : 215) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การมีความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานภายในองค์การอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน จึงทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีคุณภาพในขณะ เดียวกันก็มีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์การ และถ้าบุคลากรปฏิบัติงานสามารถผสมผสาน การทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton. 1975 : 91 - 117) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ตลอดจน

ความสามารถในการจ่ายขององค์กร อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอ จะสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาในสัปดาห์การทำงานนั้น ๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณาโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy working condition) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย เสริมสร้างความพึงพอใจในงาน โดย 1) ชั่วโมงการทำงานต้องเหมาะสม ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด มีการจ่ายค่าตอบแทนถูกต้องตรงตามเงื่อนไขการทำงาน และตามกฎหมายแรงงาน 2) สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องเหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน และ 3) อายุของผู้ปฏิบัติงานต้องตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดด้วย

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Opportunity to use and develop human capacities) ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกัน องค์กรจะต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละบุคคลสามารถใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การใช้ทักษะหลากหลาย การให้ข่าวสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงชัดเจน และสุดท้ายต้องให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมของงาน ไม่ใช่เข้าใจงานบางส่วนจะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity for continued growth and security) กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการปรับปรุง พัฒนาความรู้อยู่เสมอ ไม่เช่นนั้นความรู้ที่มีอยู่ก็จะล้าสมัยไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องนำความรู้หรือทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความมั่นคงในการทำงาน (Security) มีรายได้มั่นคง ไม่ถูกเลิกจ้างหรือออกจากงานก่อนเวลาอันควร

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social integration in the work organization) กล่าวคือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็น สิ่งสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจจะเกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีการแบ่ง แยก เพศ หรือ เชื้อชาติซึ่งอาจก่อให้เกิดความแตกแยกในการทำงานได้ นอกจากนี้ ความเท่าเทียมกันยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี ไม่รู้สึกว่าเป็นพลเมืองระดับล่างขององค์กร

6. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร (Constitutionalism in the work organization) กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานในองค์กรสมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเอง และต้องรู้ว่า จะปกป้องสิทธิของตนอย่างไร สหภาพแรงงานได้อาศัยกฎ ระเบียบข้อบังคับในการคุ้มครองสวัสดิ

ภาพของแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ คือ 1) บุคลากรมีความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว โดยนายจ้างไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยว 2) มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในกรณีที่มีความเห็นไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานโดยไม่มีการใช้กำลัง และ 3) บุคลากรต้องได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์การที่มีอยู่

7. ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) กล่าวคือในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตหรือทางกลับกันวิถีชีวิตของบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว การทำงานหนัก ที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน หรือการทำงานล่วงเวลา (Over time) อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ การทำงานที่มีความสมดุล มีบทบาทที่ชัดเจน เช่น มีตารางการทำงานที่ดีไม่กระทบต่อการใช้เวลาของครอบครัว ก็จะทำให้เกิดปัญหาได้น้อย ไม่ทำให้มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) กล่าวคือบุคลากรที่ทำงานโดยรู้สึกมีคุณค่าอันเนื่องมาจากการทำงาน ช่วยทำให้สังคมดีขึ้น องค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งเพียงหวังผลกำไร ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการที่ทำงานมีคุณค่า

เดลลาโมท และทาเคซาวา (Delamotte & Takezawa. 1984 : 11) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (Traditional goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม

2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) หมายถึงความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็แรงงานเพศหญิง หรือเพศชาย

3. อำนาจในการตัดสินใจ (Influence of decisions) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคี และลดความแตกแยก

4. ความน่าท้าทายของงาน (Challenge of work content) งานที่ทำงานต้องมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. ชีวิตการทำงาน (Work life) หมายถึง การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงานของบุคคลตลอดช่วงอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงาน ครอบครัว และสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

คาสิโอ (Casio. 2003 : 20 - 27) ให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบายสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน มีความคิดที่สร้างสรรค์ที่ดีซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ เขาเสนอว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job security) บุคลากรต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มี การเลิกจ้างบุคลากร โดยที่บุคลากรยังมีความสามารถทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากร (Employees retirement program)

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย (Safe environment) มีระบบการทำงานที่มีการจัดการเรื่องความปลอดภัยให้บุคลากรในรูปของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร โดยเฉพาะ

3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable compensation) ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้อง เป็นผลตอบแทนที่แข่งขันกับองค์กรอื่นที่ประกอบธุรกิจลักษณะอย่างเดียวกันได้

4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์กรที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร เป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการดูแล และประชาชนให้ความร่วมมือในการรักษา สภาพแวดล้อมให้ร่วมมือกับทางการ

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการ ทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้เพื่อให้ บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ การปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ ได้ตลอดเวลา มีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบเป็นรูปธรรม

8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร (Communication) มีการติดต่อ สื่อสาร การให้ข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั่วทั้งองค์กร

9. ความมีสุขภาพที่ดี (Wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วย ศูนย์ทันตกรรม รวมถึงโปรแกรมการดูแลรักษาสุขภาพ โปรแกรมสันทนาการ และโปรแกรมการให้คำปรึกษา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

สโตน (Stone. 2008 : 183 - 184) กล่าวว่า การที่จะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและการทำให้ได้ผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้นควรต้องคำนึงถึงการบริหารงานและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนั้น ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานควรจะต้องพิจารณาในเรื่อง

1. การตอบแทนที่เหมาะสม (Adequate remuneration) เพื่อให้บุคลากรสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ตามสภาพของสังคม

2. มีสภาพแวดล้อมที่ดี (Safe and healthy environment) โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ

3. การพัฒนาความสามารถ (Development of human capabilities) เป็นการให้โอกาสสำหรับบุคลากรที่จะได้พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถในการทำงานที่เป็นที่พอใจ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) บุคลากรจะคำนึงถึงความก้าวหน้าและความมั่นคง ปลอดภัยในงาน

5. ความมีสิทธิ (Constitutionalism) บุคลากรมีความรู้สึกมีศักดิ์ศรี (Dignity) ในการทำงาน

6. การยอมรับ (Respect) จากองค์การ รวมทั้งมีสิทธิที่จะแสดงออกและได้รับการปกป้องตามสิทธิ

7. ความสมดุลของชีวิต (Total life space) บุคลากรจะมองในความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance) บุคลากรจะพิจารณาประเด็นของความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสนองความต้องการของบุคลากร ผู้มารับบริการ คู่แข่งและชุมชนร่วมกันสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2550 : 8) ได้ระบุว่าองค์ประกอบของมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานมี 4 ด้าน ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย (Physical well-being) เป็นการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ เพื่อรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional well-being) เป็นการรับรู้ของสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นและสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3. สุขภาวะทางสังคม (Social well-being) เป็นการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่นทั้งในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและต่อสาธารณะชน

4. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual well-being) เป็นการรับรู้ของความรู้สึกสุขสงบ มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

องค์การอนามัยโลก ได้กำหนดองค์ประกอบเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต ไว้ 4 ด้าน ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต. 2555 : ออนไลน์)

1. ด้านร่างกาย (Physical domain) คือการรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่จำเป็นต้องพึ่งพาต่าง ๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological domain) คือการรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตนการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความ เสรี หรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่าง ๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึง ความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆที่มีผลในทางที่ดีต่อ การดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) คือการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ความสำเร็จในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความ

ปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรม สันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

สรุป เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกได้กำหนดองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

คู๊ด (ฉัทธา กริหิรัญ, 2550 : 9, อ้างอิงจาก Good, 1973. **Dictionary of Education.** p. 153) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สเตราส์ และเชลด์เลส (Strauss & Sayles, 1980 : 142 - 143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย นั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ฟีลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman & Arnold, 1983 : 192) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่อ งานที่ปฏิบัติ

ฉัทธา กริหิรัญ (2550 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความ กระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

บรรพต ศรีวิเศษ (2550 : 7) ความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวกหรือลบที่จะทำงานและเต็มใจปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคล

ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใดจะน้อยหรือมากขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ ดังนี้ (บรรพต ศรีวิเศษ, 2550 : 13)

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ งานเองลักษณะต่าง ๆ หลายอย่างของงานสัมพันธ์กับความพอใจในงาน ลักษณะที่สำคัญที่สุดของงานก็คือ งานต้องเป็นที่น่าสนใจและมีความหมายส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่ละลักษณะเฉพาะทำให้ความพอใจในงานขึ้นอยู่กับพิสัยที่กว้างมากของความแตกต่างระหว่างบุคคล สำหรับบุคคลที่มีค่านิยม ความสามารถและภูมิหลังอีกแบบหนึ่งอาจเห็นว่างานนี้ไม่น่าสนใจและไม่มีความหมาย ลักษณะของงานอีกลักษณะหนึ่งก็คือการสามารถนำทักษะมาใช้ซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดความพอใจในงาน อีกลักษณะหนึ่งของงานที่สัมพันธ์กับทักษะก็คือการมีอิสระในงานนั้นคือคนงานมีส่วนในการออกความเห็นว่ามีอะไรและอย่างไรในการทำงาน ลักษณะของงานอีกอย่างหนึ่งที่คล้ายคลึงกันนี้ก็คือ เอกลักษณะของงานซึ่งหมายถึง การทำงานทั้งหมดหรืออย่างน้อยส่วนหนึ่งของงาน เมื่อการมีส่วนร่วมของคนงานเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนลักษณะของงานทั้งสองนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงาน งานที่มีการทำซ้ำซ้ำ เช่น งานอัตโนมัติมักจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่าย และความพอใจในงานต่ำ อย่างไรก็ตามที่ทำงานที่ซ้ำซากเกินไปที่คนงานไม่อาจรู้สึกได้อาจนำไปสู่ความล้าและ ความคับข้องใจ ดังนั้นความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งในความพอใจในงาน

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงื่อนไขของงานค่าตอบแทน ค่าตอบแทนเป็นเงื่อนไขของงานที่สำคัญที่สุดเงื่อนไขหนึ่ง ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สลับซับซ้อนตรงกันข้ามกับทฤษฎีตัวกำหนดทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่ง นักจิตวิทยาได้เห็นว่า มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในความหมายของเงินอย่างมาก ความพอใจในงานที่เกิดจากค่าตอบแทนเป็นผลจากการเปรียบเทียบระดับของค่าตอบแทนในระหว่างกันด้วยกันมากกว่าระดับสูงต่ำของค่าตอบแทนในตัวของมันเองความมั่นคงในงานก็เป็นตัวประกอบเงื่อนไขของงานอีกตัวประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญมากดังจะเห็นได้จากการที่ได้ที่การเรียกร้องของสหภาพแรงงานให้มีระบบอาวุโสและการมีสิทธิต่าง ๆ ในการทำงานในองค์กร โครงสร้างขององค์กร โครงสร้างขององค์กรมีลักษณะต่าง ๆ เป็นจำนวนมากขนาดขององค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมของบุคคลอันมีผลต่อความพอใจในงาน ตัวอย่างเช่นคนงานในหน่วยงานใหญ่มักจะจูงใจต่อเงินเดือนในระดับสูง ส่วนคนงานในบริษัทเล็กมักจะถูกจูงใจจากงานหลาย ๆ อย่าง และจากความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าโครงสร้างขององค์กรแบบลำดับขั้นและ

หลายลำดับขั้นก่อให้เกิดการสื่อสารอย่างขาดประสิทธิภาพ และทำให้คนงานไม่คุ้นเคยกัน โดยทั่วไปพนักงานต่างก็รู้สึกพอใจในโครงสร้างขององค์การแบบแนวราบมากกว่า

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การทำงานในองค์การย่อมต้องการสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดความพอใจหรือความไม่พอใจในงาน และการเปลี่ยนแปลงงานของคนงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงานลดลงเมื่อให้คนงานเลือกเข้ากลุ่มทำงานกับคนที่ตนชอบทำงานด้วยการควบคุมงาน นักวิจัยบางคนพบว่า ผู้คุมแบบเน้นคนงานก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานสูงกว่าผู้คุมแบบเน้นงาน อย่างไรก็ตามนักวิจัยบางคนพบว่า สำหรับคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบเผด็จการต้องการผู้นำแบบออกคำสั่งมากกว่าคนงาน ในระดับสูงมีความพอใจในงานสูงกว่าภายใต้ผู้นำแบบเน้นงาน

สิ่งจูงใจเป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง ๆ ในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน การบริหารที่ดีจึงควรจัดให้มีระบบการจูงใจที่ดี ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่ดี ถูกต้องเหมาะสมด้วย ซึ่งสิ่งจูงใจต่าง ๆ นี้จัดแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (บรรพต ศรีวิเศษ. 2550 : 15)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการการจูงใจตามแนวคิดที่ว่า plus pay for plus performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูล (indirect benefit) ต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (non-financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (equal opportunity) และความมั่นคงในงาน (security of work) เป็นต้น

องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ (บรรพต ศรีวิเศษ. 2550 : 16)

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศกันอย่างใกล้ชิดรวดเร็ว และเพียงพอทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนปฏิบัติหรือไม่

3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนงานด้วยกันเองหรือไม่
 4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พอใจหรือไม่ และทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่
 5. ค่าตอบแทนที่คนงานได้รับ มีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและรางวัลอย่างอื่น
 6. สุขภาพทางกายและทางจิตใจโดยทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร
- จากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานดังกล่าว ซึ่งหากคนงานได้รับการจูงใจจากฝ่ายบริหารเพื่อใช้เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารองค์การ โดยเฉพาะด้านการบริหารบุคคล ดังนี้
1. คนงานจะมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และเกิดความพึงพอใจ
 2. ในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจ งานที่ทำก็จะได้ผลงานมากโดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำและผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
 3. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมกลุ่ม (group effort) ขึ้นในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์การ คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
 4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจในปัญหาต่าง ๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีปรับปรุงงานวิธีการทำงานด้วย
 5. จะเกิดความสนใจและมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีผลที่ตามมาคือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงานจึงไม่ค่อยมีการขัดคำสั่งได้แข็ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง
 6. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนิทาผู้บังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้อใจขึ้นมา ก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงได้ทันที
 7. จะเกิดความจงรักภักดี และเข้าใจเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง
 8. การควบคุมงานหรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อยลง
 9. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว
- องค์ประกอบและสิ่งจูงใจที่เป็นความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้ (บรรพต ศรีวิเศษ. 2550 : 15)

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่าตราบที่ตนปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และมีผลงานถึงมาตรฐานของงานแก่องค์กรก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอด

2. ความพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพอใจ มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่าผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจหรือตามหน้าที่

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานที่ทำนั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้าตราบใดที่ตนยังมีความหวังที่จะก้าวหน้า ก็ย่อมมีกำลังใจที่ฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้าก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน และไม่รักงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่เงินเดือนต้น

4. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจกรรมงานของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงพึงยกย่องและชมเชย สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานสำเร็จ เพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและแก่ส่วนรวม

5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานย่อมปรารถนาที่จะมีผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถ เพราะหัวหน้างานนั้นเป็นจุดรวมแห่งพลังรวมของการทำงาน ผู้ที่สามารถประสานทั้งงานและน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นตัวอย่างในการทำงานและปฏิบัติตนอีกด้วย

6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือนที่ดี การเลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยธรรม (fair wage) ก็ดี จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์การจำนวนไม่น้อยที่ต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเนื่องมาจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือน และการเลื่อนขึ้นแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์กรนั้น ๆ

7. ความเสมอภาค ในที่นี้หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ไม่มีการแบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวก หรือลำเอียงในการปกครอง บังคับบัญชา เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุทำลายขวัญในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และจะทำลายสามัคคีธรรมของหมู่คณะ และองค์กรในที่สุด

8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยวาจายอมเป็นที่พอใจรักใคร่แก่ผู้พบปะและผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระมัดระวังในการฝึกสอน และนำผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะเมื่อทำงานผิดพลาด ควรชี้แจงแนะนำสั่งสอนอย่างนุ่มนวลเพื่อป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้อถอยในการทำงาน การทักท้วงปราศรัยไปตามสารทุกข์สุกดิบ ย่อมเป็นวิธีสร้างสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาได้ดี และแนบเนียนวิธีหนึ่ง

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อเราอยู่ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์กรนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่ลำพังย่อมเกิดความหวาดวิตกเกรงกลัว และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บังคับผลดีได้ดังนั้น การยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน ในการปฏิบัติงานนั้นนอกจากการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมและสภาพของงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก สภาพของงานที่ดีควรประกอบด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิพอเหมาะ มีการถ่ายเทอากาศถูกต้องสุข ลักษณะ เป็นต้น

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักวัสดุ อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
6. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ
7. การนิเทศ (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-works) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน
9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแล ลูกจ้างการจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

กิลเมอร์ และ ฮอลล์ (Gilmer & Haller. 1966 : 283) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจงานไว้ 10 อย่างด้วยกัน

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขาจากงานวิจัยหลายเรื่อง ได้สรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงานผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (wages) มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 ขององค์ประกอบทั้งหมด คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพอใจ

6. การบังคับบัญชา (supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชาย

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานการติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหารห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่างที่ได้แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการ

ทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

จิสเอลติ และ บราว (Ghiselli & Brown. 1955 : 430 - 433) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงาน มีอยู่ 5 เรื่องใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ระดับอาชีพ (occupational level) หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคม (caste) และสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในลักษณะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ

3. อายุ (age) จากการวิจัยพบว่าบางครั้งก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน บางครั้งพบว่าไม่มีส่วนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าอายุไม่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจงานน้อยกว่าอายุในช่วงระยะอื่น

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับและพอใจ ก็จะทำให้ขวัญในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการลาออก และผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. คุณภาพของการบังคับบัญชา (quality of supervision) จากการทดลองที่ Hawthorne พบว่า สัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและผู้จัดการมีส่วนสำคัญในการทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและผู้ทำงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้ลูกจ้างมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการ ทำให้เกิดความมั่นคงต่องานที่ทำและทำให้เกิดความพึงพอใจ

รีบีอักษ์ และ ป็อบเพลชัน (Rebeaux & Poppletion. 1978 : 185 - 189) เสนอว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 ระดับการทำงาน โดยเห็นว่า ผู้มีตำแหน่งอยู่ระดับสูงเท่าใดยังมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่านั้น โดยมีโอกาสที่จะบรรลุความต้องการที่ดีกว่าและศักดิ์ศรีสูงกว่า

1.2 เนื้อหาของงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจการทำงานที่ไม่ซ้ำซากมากกว่าการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

1.3 พฤติกรรม ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่ยึดคนเป็นหลัก มีการพิจารณาไตร่ตรองที่ดีและเป็นประชาธิปไตยมากกว่าผู้บริหารที่ยึดงานเป็นหลัก

2. หลักที่เกี่ยวกับบุคลลากร ได้แก่

2.1 อายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อมีวัยสูงความพึงพอใจในการทำงานจะมากขึ้นด้วยจนกระทั่งวัยก่อนเกษียณอายุ ความสัมพันธ์จึงค่อย ๆ ลดลง

2.2 ระดับการศึกษา แม้ระดับการศึกษาจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่บุคคลจะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อตำแหน่งหรือระดับในการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย อาจเป็นเพราะว่าเมื่อการศึกษาที่ได้รับการสูงขึ้น ความคาดหวังของบุคคลอาจมีสูงขึ้นด้วยซึ่งจะต้องตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้น

2.3 สุขภาพจิต เช่น การแสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเครียดทางอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ และการยอมรับนับถือบุคคลอื่น เป็นต้น

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีหลายทฤษฎี ได้แก่

4.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

วรูม (Vroom) (บรรพต ศรีวิเศษ, 2550 : 10) ได้อธิบายถึง ความหวังของคนเรานั้นเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามที่จะทำให้สิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความหวังตามความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังของตนเองซึ่งจะให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์พิจารณาผลกระทบที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีของวรูม (Vroom) ประกอบด้วย

1. ความคาดหวัง (expectancy) การที่บุคคลประเมินตนเองว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด การที่รับรู้เป็นไปได้ว่าหากมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. เครื่องมือนำไปสู่ผลลัพธ์ (instrumentality) หรือโอกาสที่จะปฏิบัติงานนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ การที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการทำงานหรือความเป็นไปให้ที่ผลงานจะเกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดหวังว่าหากผลงานเพิ่มมากขึ้น คงจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ความเป็นเครื่องมือสูงจะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของเงินเดือนเพิ่ม

3. การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (valences) คือ ลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้นั้นเขามีความต้องการเพียงใด และให้คุณค่าต่อผลลัพธ์นั้นแค่ไหน การตีว่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้สภาพความพอใจหรือไม่

การกระทำทุกอย่างมีผลลัพธ์ (outcome) เกิดขึ้นซึ่งผลลัพธ์นั้นเป็น สิ่งที่พอใจหรือไม่นั้นพิจารณาคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ ถ้าเรารับรู้และได้รับตอบสนองตามที่เราคาดหวังก็จะมีความพยายามในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแม็กเกรเกอร์ (McGregor Theory X and Theory Y)

แม็กเกรเกอร์ (McGregor) (บรรพต ศรีวิเศษ. 2550 : 11) ให้แนวคิดในการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร การบริหารงานของเขาจะขึ้นอยู่กับทัศนคติและความคิดเห็นของเขาเองที่เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาและแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา แม็กเกรเกอร์ได้ตั้งทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ขึ้นสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีเอ็กซ์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้าน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

ทฤษฎีวาย ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียรให้ความร่วมมือและสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน

ผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎีเอ็กซ์ ย่อมจะใช้มาตรการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดจะใช้วิธีจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ มีการคุกคามด้วยการลงโทษเป็นเรื่องสำคัญ ส่วนผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี Y จะพยายามจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม สิ่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตนเอง และจะส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นสำคัญ

ทฤษฎีนี้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีเอ็กซ์ จะตั้งอยู่บนสมมติฐานการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น (ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย) ในการจูงใจบุคคลในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น
2. มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก
3. จะมีการหยุดพักหรือหลีกเลี่ยงงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
4. ต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น

ทฤษฎีวาย จะตั้งอยู่บนสมมติฐานของการตอบสนองในระดับสูง (ความมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต) ในการจูงใจบุคคลในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1. ปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้
2. ให้ความสนใจในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน
4. ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

ทฤษฎีไหนเป็นทฤษฎีที่ถูกต้องทฤษฎีเอ็กซ์ หรือทฤษฎีวาย คำตอบสำหรับคำถามนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนที่มาเกี่ยวข้อง สถานการณ์ ลักษณะขององค์กรและปัจจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตามจากการวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าการใช้แนวทางทฤษฎีวาย นั้นในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดผลสำเร็จงานได้มากกว่า

4.3 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow) (นัทธา กริหิรัญ. 2550 : 15-17) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบ ว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าว ได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ อมราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับชั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มีมนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกาย

จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบ และจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเอง ว่าเป็นผู้มีคุณค่าต่อสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับ

ของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะทำให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่นๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมาก และจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้บางอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลก หรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯ หรืออยากจะได้ประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตน หรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ลำดับขั้นของความต้องการ หรือ “Hierarchy of needs” ของมนุษย์ มีอยู่ 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง

4.4 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฮอรัซเบิร์ก มอสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg and Snyderman) (ฉันทฐา กริหิรัญ. 2550 : 17-20) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างกันไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮอรัซเบิร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่าง ๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า ประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอรัซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์ และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่

ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene factors) ซึ่งเฮอรัชเบอร์ก ได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) มี 6 ประการ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกรักภูมิใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations - peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ดังนั้น จากทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก องค์กรประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอรัชเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอรัชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน

การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

จากทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก สรุปได้ว่า เฮอรัชเบอร์กได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) มี 6 ประการ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) มี 10 ประการ คือ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพของอาชีพ และความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

4.5 ทฤษฎีความต้องการอีอิจี (ERG Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550 : 20-21) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence Relation Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An empirical test of a new theory of human needs” จากผลของการศึกษากครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎี

ของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมด กับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากทฤษฎี ERG Theory (Existence, relation, growth) ของอัลเดอร์เฟอร์ สรุปได้ว่า อัลเดอร์เฟอร์ พบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ ความต้องการในการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความเจริญเติบโต

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพพร เนืองแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตแรงงานของแรงงานชั้นกรรมกร ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ระยอง ผลการศึกษาพบว่า แรงงานชั้นกรรมกรในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยพบว่าสภาพแวดล้อมที่พักอาศัยมีปัญหาในเรื่อง กลิ่นรบกวน รวมถึงความแออัด บริเวณที่พัก ด้านรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและแรงงานบางส่วนยังมีรายได้ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำ ทางด้านการศึกษาของบุตรหลาน ยังมีบุตรหลานของกรรมกรไม่ได้รับการศึกษา การขาดความสุขและความอบอุ่นของครอบครัวอันเนื่องมาจากความห่างไกลของครอบครัว การติดเหล้าหรือการพนันของสมาชิกในครอบครัว และพบว่าการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของทางภาครัฐน้อย ส่วนทางด้านสุขภาพพบว่าแรงงานส่วนมากไม่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ ทางด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน พบว่าส่วนมากอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ทางด้านความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ พบว่ามีความต้องการความช่วยเหลือทางด้านที่พักอาศัย และค่าแรงที่ไม่สอดคล้องกับราคา

ข่าวของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการครองชีพเป็นหลัก จากผลการศึกษา บ่งชี้ให้เห็นประการหนึ่งว่าใน นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่ถือว่าเป็นที่ตั้งของกลุ่มโรงงานชั้นนำของประเทศที่ ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และพร้อมไปด้วยบุคลากรผู้ชำนาญจากหลากหลายสาขา ที่มีอัตราเงินเดือนค่อนข้างสูง แต่ก็ยังมีแรงงานส่วนหนึ่งที่ทำงานอยู่ในบริเวณเดียวกัน ซึ่งทำงาน ด้วยร่างกายเป็นหลัก กำลังต่อสู้ดิ้นรนเพื่อชีวิตบนความไม่พร้อมของแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง โดย จัดหาที่พักอาศัยให้กับกลุ่มแรงงานชั้นกรรมกรที่มีความประสงค์จะทำงานในระยะยาว และไม่ใช่ แรงงานที่เคลื่อนย้ายตามฤดูกาล รวมถึงการจัดระบบสวัสดิการต่าง ๆ ให้เข้าถึงกลุ่มแรงงานควบคู่ ไปด้วยกับการปรับปรุงและการบังคับใช้กฎหมายให้มีผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อที่จะยกระดับคุณภาพ ชีวิตของแรงงานชั้นกรรมกรให้สูงขึ้น และป้องกันปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต

สุทธิพงษ์ โษยศิริส (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ภาคนิคมอุตสาหกรรม คุณภาพชีวิตพนักงานฝ่ายโรงงานประกอบรถยนต์ บริษัท สยามนิสสันอโตโม บิล จำกัด ผลของการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความ ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และสิทธิของพนักงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้อาจ เนื่องจาก แม้ว่าบริษัทจะมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน แต่บริษัทมีช่องทางประชาสัมพันธ์ (Channel) เพียงการประชาสัมพันธ์ ให้พนักงานได้รับรู้ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์เท่านั้น ซึ่ง พนักงานอาจไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และนอกจากนี้ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้แก่พนักงาน มีน้อยกว่า เมื่อเทียบกับบริษัทประกอบรถยนต์อื่น ซึ่งเป็นบริษัทที่บริหารโดยชาวต่างชาติ การ เปรียบเทียบในด้านเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 7,500 - 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตด้าน การทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก พนักงานที่มี เงินเดือน 7,500 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในวัยหนุ่มสาว ยัง ไม่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวมากนัก ดังนั้น พนักงานกลุ่มนี้จึงไม่เห็นความสำคัญของ สวัสดิการและไม่ค่อยได้ใช้สวัสดิการมากนัก ในด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิต การทำงานต่อลักษณะงาน ในระดับปานกลาง พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานโดยไม่ ต้องฟังความเห็นของผู้บังคับบัญชา ในด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่มีการ ปกครองบังคับบัญชาในระดับต่ำ มีคุณภาพชีวิตด้านการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีการปกครอง บังคับบัญชาในระดับปานกลาง/สูง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีการปกครองบังคับบัญชาในระดับ ต่ำ ผู้บังคับบัญชาจะให้อิสระในการปฏิบัติงานและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานน้อยกว่า จึงทำให้

พนักงานที่มีการปกครองบังคับบัญชาต่ำไม่รู้สึกถูกบีบคั้นหรือมีความเครียดต่อการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานในการผลิตรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องอาศัยความเป็นทีม(teamwork) ซึ่งจะต้องมีการประสานงานและความต่อเนื่องของระบบงานสูง ดังนั้นความสัมพันธ์และความสนิทสนมระหว่างหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

อริวัฒน์ ปรังประโคน (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีอายุงานมากกว่า 9 ปี ระดับเกรดต่ำกว่าเกรด 4 และพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงานในระดับสูง และพบว่าพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิทธิส่วนบุคคล โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจในปัจจุบันพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และ 4) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) พนักงานที่มีอายุ อายุงาน ระดับเกรด และเงินเดือนต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) พนักงานที่มีเพศและอายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 7) พนักงานที่มีเพศ

ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับเกรด และเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

บารมี อำไพพิศ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามโครงการเสริมความมั่นคงในชนบทที่หมู่บ้านเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชชนนี : กรณีศึกษาบ้านลำนางรองหมู่ 1 และหมู่ 10 ตำบลลำนางรอง อำเภอในดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง 1.1) ระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในเกณฑ์ดี 1.2) ระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในเกณฑ์ดี 1.3) ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในเกณฑ์ดี 1.4) ระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และ 1.5) ภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในเกณฑ์ดี 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง 2.1) ปัจจัยด้านผู้นำพบว่า ผู้นำมีความรู้ ความสามารถ สมาชิกในหมู่บ้านให้การยอมรับ 2.2) ปัจจัยด้านสมาชิกพบว่า สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุดคือ ร่วมสละแรงงานในกิจกรรมพัฒนา ส่วนที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ ร่วมในการคิดค้นกิจกรรมและวิธีการทำงานพัฒนาปัจจัยด้านกิจกรรม 2.3) ปัจจัยด้านกิจกรรมพบว่า การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มกิจกรรมที่มากที่สุดคือเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น รับฟัง และหาข้อสรุป ส่วนกิจกรรมที่มีการดำเนินการน้อยที่สุด คือมีการคิดกิจกรรม โครงการที่จะบรรลุภาพอันพึงประสงค์ ความสามารถดำเนินกิจกรรมของกลุ่มส่วนใหญ่ต้องขอรับการส่งเสริมสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานของรัฐ รองลงมาสามารถดำเนินการได้เองภายใต้ความรับผิดชอบ และเป็นแผนปฏิบัติการของหมู่บ้าน และส่วนน้อยต้องพึ่งพาเอกชนและ 2.4) ปัจจัยด้านเงินทุนพบว่า เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการในแต่ละกิจกรรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาอยู่ในระดับ 10,000 - 30,000 บาท ส่วนเงินทุนหมุนเวียนมากกว่า 70,000 บาท นั้น พบว่าเป็นกลุ่มออมทรัพย์ซึ่งเป็นการระดมเงินทุนหมุนเวียนในลักษณะทุนเรือนหุ้น เพื่อให้กลุ่มกิจกรรมอื่น ๆ เป็นไปในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนเพื่อขยายกิจการ

สุภาพร คงน้อย (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทโปรมิโก้เซอร์วิสจำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 58.1 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 87.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 61.6 และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 58.7 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทโปรมิโก้เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากด้านคุณค่าทางสังคม รองลงมาคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลางในด้านความเสมอภาคและความเป็นส่วนตัว ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและสิ่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลด้าน

ความเจริญงอกงามและมั่นคง ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อนุชา ภาวชน (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลัทธิธรรมเนียม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับและ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ การได้รับสวัสดิการ การมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและชัดเจน ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 50.0 โดยสามารถเขียนเป็นสมการอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิตการทำงาน} = 1.054 + .237 (\text{การได้รับสวัสดิการ}) + .238 (\text{การมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา}) + .128 (\text{การได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและชัดเจน})$$

คะแนนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน = .404 (คะแนนมาตรฐานของการได้รับ สวัสดิการ) + .356 (คะแนนมาตรฐานของการมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา) + .147 (คะแนนมาตรฐานของการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและชัดเจน) จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีเสนอแนะว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านของแรงงานหญิงควรได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง และให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ โดยกรม สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาคเอกชน ซึ่งได้แก่ นายจ้าง หัวหน้างาน รวมทั้งตัวแรงงานหญิงเอง ควรร่วมมือกันแก้ไขปัญหา และปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้แรงงานหญิงสามารถอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ได้ผลผลิตสูงขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ทัศนาศาสตร์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีสถานภาพสมรส และสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 ด้านคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีมากที่สุด ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถและการให้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมีมาก คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีมาก ยกเว้นด้านลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับมีมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามเขตพื้นที่การศึกษาแตกต่างกัน

ฉันทฐา กริหิรัญ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 5) พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 6) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

บรรพต ศรีวิเศษ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปรากฏดังนี้ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2) ผู้บังคับบัญชา 3) ความรับผิดชอบ 4) ความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน 5) สภาพการทำงาน 6) ความยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ 7) รายได้และสวัสดิการ 8) นโยบายและการบริหารและ 9) ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สภาพสมรรถ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับพนักงานหน่วยงาน สำหรับแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานบริษัท คือ ผู้บริหารจึงควรนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์โดยการทำให้พนักงานบริษัท เกิดปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตนเองให้สูงขึ้น โดยไม่ต้องใช้งบประมาณแต่ประการใด เพียงแต่ใช้นโยบาย แผนการและเทคนิควิธีการเท่านั้น จะแตกต่างจากการเพิ่มความพึงพอใจที่เป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งผู้บริหารจะต้องไม่ละเลยปัจจัยภายนอก เช่น รายได้และสวัสดิการ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานบริษัท อยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีความมั่นใจว่าการเป็นพนักงานบริษัท ไม่ด้อยไปกว่าการเป็นพนักงานในองค์กรอื่น

ปริญญา สัตยธรรม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน การศึกษาค้นคว้านี้ทำให้บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วริพร สิงห์ศรีรัชชัย (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่

ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาเดิม และเพศที่บริษัทตั้งอยู่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ความคิดเห็นของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในด้านบวก เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธีราพร ธีรศิลป์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกสิลปกรุงเทพ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 21 - 25 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ ม.6 /มศ.5/ปวช. ถึง ปวส./อนุปริญญา ระดับเงินเดือนตั้งแต่ 8,000 - 15,000 บาท ตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงาน การเดินทางมาทำงานโดยรถรับ-ส่งบริษัท และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานมากกว่า 50 นาทีขึ้นไป 2) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านสิทธิส่วนบุคคล ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับความ พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และเวลาในการเดินทางมาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน แตกต่างกัน เฉพาะด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พนักงานที่มีการเดินทางมาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน แตกต่างกัน เฉพาะด้านสภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัชพล บุญอเนกวัฒนา (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มนิยมพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 3) ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ด้านที่ทำงานมีบรรยากาศผ่อนคลายในการทำงาน และด้านแรงกระตุ้นในการทำงาน 4) แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป อยู่ในระดับแนวโน้ม ทำต่อไปแน่นอน และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่จะแนะนำเพื่อนของพนักงาน ให้ทำงานกับบริษัทนี้ อยู่ในระดับแนวโน้มแนะนำอย่างแน่นอน 5) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านที่ทำงานมีบรรยากาศผ่อนคลายในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านแรงกระตุ้นในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสุขภาพจิตโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 7) ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในส่วนที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ในส่วนที่จะแนะนำเพื่อนของพนักงานให้ทำงานกับบริษัทนี้ ของพนักงานบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

นนท์ชนพร พันชนะ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การถูกเลิกจ้างและคุณภาพชีวิตของผู้ถูกเลิกจ้างภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถูกเลิกจ้างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพสมรส อายุ 31 - 45 ปี จำนวนบุตร 1 - 2 คนการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ภูมิลำเนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ในปัจจุบันน้อยกว่า 4,000 บาท รายได้ก่อนการถูกเลิกจ้าง 7,000 - 15,000 บาท ระยะเวลาการว่างงาน 4 - 6 เดือน ประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี สาเหตุการเลิกจ้าง พบว่า ส่วนใหญ่เลิกจ้างโดยนายจ้างประสบปัญหายอดขายตกต่ำเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจของโลก ด้านปัจจัยการเลือกอาชีพใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ถูกเลิกจ้างเห็นว่า เป็นโอกาสในการเริ่มต้นใหม่ที่ดี อาชีพใหม่ที่สนใจคือเป็นแม่บ้านดูแลครอบครัว จะเริ่มทำงานอีกครั้งเมื่อพบงานที่ชอบและเหมาะสม และอยู่ใกล้ที่พักในปัจจุบัน ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ส่วนใหญ่หลังการถูกเลิกจ้างผู้ถูกเลิกจ้างคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงซึ่งสูงกว่าคุณภาพชีวิตก่อนการถูกเลิกจ้างที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลังการถูกเลิกจ้างได้รับเงินชดเชยจากบริษัท และประกันสังคม ซึ่งเป็นเงินจำนวนมากพอต่อค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าหลังการถูกเลิกจ้างระดับคุณภาพชีวิตของผู้ถูกเลิกจ้างด้านรายได้และด้านความสมบูรณ์ด้านร่างกายสูงขึ้น ด้านความสุขของผู้ถูกเลิกจ้าง พบว่า ส่วนใหญ่มีความสุขอยู่ในระดับเท่ากับคนทั่วไปและเมื่อวิเคราะห์ด้านระดับคุณภาพชีวิตเปรียบเทียบกับระดับความสุขในชีวิตของผู้ถูกเลิกจ้างพบว่าไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสุขคือผลของความรูสึกภายในจิตใจแต่คุณภาพชีวิตคือผลความเป็นอยู่โดยรวมของชีวิต

สุนทร นามโคตศรี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการ

เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิดา เล็บครุฑ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เห็นด้วยอยู่ในระดับที่ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และบุคลากรเห็นด้วยระดับต่ำที่สุดคือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร เห็นด้วยอยู่ในระดับที่ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร และบุคลากรเห็นด้วยระดับต่ำที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร 3) ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแยกออกจากเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้ทั้งในแง่การวิจัยและในแง่ทฤษฎี คุณภาพชีวิตการทำงานสะท้อนให้เห็น ศักยภาพของผลผลิต ค่าใช้จ่ายในการผลิต และคุณภาพของผลผลิต ในมุมมองด้านบุคลากร พิจารณาที่รายได้ ความปลอดภัย ความพึงพอใจอย่างแท้จริงที่เกิดจากงาน องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต แบ่งได้หลายวิธีซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยต่อไป